表 10A

终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10 1/2 月)	2002-03	2003-04
少于 1 个月	44.7%	56.5%	53.7%	59.2%	**56.4%**
1 至 3 个月	23.2%	20.5%	18.3%	15.1%	**14.8%**
3 至 6 个月	26.6%	20.5%	22.6%	24.0%	**27.0%**
6 至 9 个月	4.3%	1.7%	2.1%	0.9%	**1.0%**
9 至 12 个月	0.9%	0.6%	0.9%	0.3%	**0.4%**
超过 12 个月	0.3%	0.2%	2.4%	0.5%	**0.4%**
合计	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**